

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian ini bisa disimpulkan untuk deskripsi karakteristik pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian pada instalasi farmasi RSUD Pasar Minggu didominasi oleh kategori dewasa akhir usia 36-45 tahun dengan presentase 32.7%, dengan jenis kelamin perempuan dengan presentase 54.5%, pendidikan SMA dengan presentase 59.1% dan pekerjaan masuk kedalam kategori tidak bekerja dengan presentase 35.7%.
2. Dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Farmasi RSUD Pasar Minggu masih belum memenuhi harapan pasien, hal ini terjadi karena hasil perhitungan dari analisis *SERVQUAL* berdasarkan Gap (kesenjangan) yang didapatkan. Dengan hasil gap terbesar negatif pada dimensi ketanggapan (responsiveness) -0.59, lalu wujud nyata (tangible) -0.54, kemudian dimensi kehandalan (reliability) -0.50 dan dua dimensi terakhir yaitu jaminan (assurance) 0.49 dan kepedulian (empathy) -0.48 yang berarti menunjukkan pada 5 dimensi ini pasien masih belum merasa puas.

#### 5.2 Saran

1. Walaupun sudah berjalan cukup baik diharapkan RSUD Pasar Minggu meningkatkan kinerja dan fasilitas pelayanan Kesehatan di Instalasi Farmasi rawat jalan, terutama pada dimensi gap negatif yang terbesar yaitu dimensi ketanggapan (responsiveness), lalu diikuti dengan dimensi wujud nyata (tangible), kehandalan (reliability), jaminan (assurance) dan kepedulian (empathy). Pada kelima dimensi tersebut beberapa hal mungkin bisa diatasi dengan diadakannya seminar atau pelatihan kepada petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit untuk meningkatkan wawasan, kepedulian terhadap pasien terkait pelayanan seperti komunikasi efektif guna meningkatkan dan memaksimalkan kualitas dan efektifitas pada sarana prasarana pelayanan kefarmasian di RSPM.

2. Lebih baik dilakukannya evaluasi secara berkala atau penelitian kembali dengan waktu evaluasi yang lebih lama sehingga sampel yang dihasilkan lebih banyak, serta pembaharuan isi kuisioner karena seiring dengan kebutuhan pasien setiap waktu berbeda maka kepuasan pasien juga akan berubah baik selama 3 bulan atau 6 bulan sekali.